

**CAPITOLATO TECNICO AFFERENTE IL SERVIZIO DA SVOLGERSI DA PARTE DELLE CONFERAZIONI, FEDERAZIONI E/O DELLE ASSOCIAZIONI DI IMPRESE E/O IMPRENDITORI DEL SETTORE TURISTICO-RICETTIVO, IN QUALITÀ DI OPERATORI CANALE, AL FINE DI INDIVIDUARE STRUTTURE RICETTIVE PRESENTI SUL TERRITORIO LOMBARDO CHE PROPONGANO E VEICOLINO L'OFFERTA TURISTICA PRESENTE SULL'ECOSISTEMA DIGITALE TURISTICO, c.d. E.D.T.**

### **1. Informazioni sull'Amministrazione aggiudicatrice**

Explora è una Destination Management Organization (DMO), che ha come attività primaria la promozione dell'offerta turistica della Lombardia.

I soci di Explora sono Regione Lombardia, Camera di Commercio Metropolitana di Milano, Monza Brianza e Lodi, Unioncamere Lombardia e il suo obiettivo strategico è quello di valorizzare il turismo lombardo, trasformandolo ancora di più in uno dei motori dello sviluppo economico del territorio.

Explora promuove le attrattive della regione Lombardia verso i turisti, italiani e stranieri, principalmente attraverso il portale in-lombardia.it e i social media ad esso collegati.

### **2. Il Progetto Ecosistema Digitale Turistico, c.d. E.D.T.**

Explora, nell'ambito della promozione dell'offerta turistica lombarda, sta realizzando un progetto consistente nello sviluppo di una infrastruttura tecnologica turistica, l'Ecosistema Digitale del Turismo (c.d. E.D.T.), che consente una innovativa interazione tra domanda e offerta in ambito turistico su tutto il territorio lombardo.

L'Ecosistema intende, in particolare, creare un ambiente condiviso fondato su standard di interoperabilità dei dati, pensato specificatamente per l'offerta turistica, utile a sviluppare sistemi dinamici di promozione, commercializzazione e analisi.

Uno degli scopi primari dell'E.D.T. è quello di raccogliere e favorire l'emersione e la valorizzazione dell'offerta turistica lombarda da parte di operatori turistici del settore pubblico e privato, al fine di consentire un'innovativa interazione tra domanda e offerta dando visibilità ai propri annunci, inserzioni e alle proprie attività e servizi in ambito turistico.

### **3. Obiettivi dell'E.D.T.**

Al fine di alimentare il predetto Ecosistema Digitale Turistico, Explora intende raccogliere gli eventi, le informazioni e l'offerta turistica degli operatori del settore pubblico e/o privato operanti nell'offerta di servizi e/o prodotti turistici nel territorio della Regione Lombardia.

In questa fase sperimentale Explora, attraverso la piattaforma E.D.T., intende quindi agevolare l'incontro di domanda e offerta di servizi turistici, così da mettere a disposizione degli operatori del settore pubblico e/o privato un sistema informatico in cui poter caricare, descrivere e presentare i propri servizi e/o prodotti turistici e consentirne anche la prenotazione e l'acquisto da parte degli utenti finali (turisti, cittadini, etc).

Attraverso la piattaforma E.D.T. Explora intende fornire un servizio di promozione turistica, pubblicizzazione e veicolazione dei servizi e/o prodotti turistici degli operatori del settore pubblico e/o privato che siano presenti sulla piattaforma digitale, al fine di "stimolare" la domanda dei servizi offerti dai predetti operatori.

La promozione, pubblicizzazione e veicolazione dei servizi e/o prodotti turistici degli operatori del settore pubblico e/o privato vengono poi affidate ai c.d. "Operatori Canale", intendendo per essi congiuntamente gli operatori, privati e/o pubblici, del canale turistico e/o ricettivo (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, strutture ricettive, info-point, agenzie turistiche, tour operator) i quali possono favorire l'effettuazione di prenotazioni da parte dei propri clienti. I predetti Operatori Canale, accedendo alla

piattaforma E.D.T., hanno pertanto a disposizione un ampio “ventaglio” di servizi e/o prodotti turistici offerti dagli operatori turistici del settore pubblico e/o privato, che possono proporre ai propri clienti.

#### **4. Attività richieste dal Servizio oggetto dell’Indagine di mercato**

4.1. Sulla base degli obiettivi di cui al punto 3, Explora intende individuare Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni di imprese e/o imprenditori del settore turistico-ricettivo, in grado di individuare e assicurare un numero discrezionale di strutture ricettive presenti sul territorio lombardo che si impegnino a promuovere le offerte degli operatori del settore pubblico e/o privato presenti sulla piattaforma E.D.T. nei confronti degli utenti finali propri clienti, in qualità di Operatori Canale del territorio lombardo.

4.2. Le Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni di imprese e/o imprenditori del settore turistico-ricettivo dovranno pertanto individuare, ed assicurare/garantire un numero discrezionale di strutture ricettive, ponendo come limite minimo 15 strutture, presenti sul territorio lombardo che dovranno garantire, all’interno della propria struttura e per tutto il periodo di durata del Servizio, le seguenti prestazioni minime:

- i. Presenza di una postazione fissa nella hall della struttura alberghiera, ovvero di uno spazio sufficientemente adeguato per l’installazione di un corner fisso, brandizzato “inLombardia”, che veicoli l’offerta anche con appositi materiali anch’essi brandizzati “inLombardia”, che verranno forniti da Explora;
- ii. Disponibilità della struttura ricettiva alberghiera ad ospitare personale indicato da Explora a supporto, il quale si impegni a formare il personale dipendente addetto alla promozione dei servizi e/o dei prodotti turistici presenti sull’E.D.T.;
- iii. Presenza di personale dipendente con buona conoscenza della lingua inglese.

4.3. Nella logica di ottimizzare il processo e gli strumenti, in questa fase sperimentale, si privilegiano le strutture che abbiano maggiore possibilità di veicolare con successo l’offerta dei servizi alla propria clientela ed effettuare una successiva promozione verso tutti gli associati.

Le strutture ricettive individuate dovranno inoltre:

- possedere una qualificazione di almeno “3 stelle” di categoria;
- essere localizzate in zone di particolare interesse turistico nel territorio lombardo;
- essere dotate di un numero minimo di 60 (sessanta) camere;
- garantire le prestazioni minime di promozione descritte al punto 4.2. lett. (i), (ii) e (iii) per un minimo di 6 (sei) mesi;
- affiancamento per l’ottimizzazione del processo.

4.4. Si richiede inoltre alle Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni di indicare la metodologia che intenderanno adottare per l’espletamento del Servizio ed il relativo cronoprogramma rispetto ai 12 (dodici) mesi di espletamento del Servizio in caso di affidamento del medesimo.

4.5. Si richiede infine di specificare eventuali proposte migliorative e/o ampliative rispetto allo standard minimo di prestazioni richieste alle strutture ricettive individuate dalle Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni descritte al punto 4.2. lett. (i), (ii) e (iii) nonché al punto 4.3.

4.6 Tutte le informazioni di cui ai precedenti punti 4.2., 4.3., 4.4 e 4.5 dovranno essere contenute in una apposita relazione descrittiva/illustrativa da presentare a cura delle Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni di imprese e/o imprenditori del settore turistico-ricettivo che intenderanno manifestare il proprio interesse all’Avviso pubblicato da

Explora e saranno essenziali in quanto oggetto di valutazione da parte di Explora, che si riserva la facoltà di selezionare: numero di strutture proposte/individuate, loro “tipologia” in termine di classificazione di categoria, numero di camere possedute e loro localizzazione nel territorio lombardo.

4.7 L'importo posto a base d'asta, pari ad € 39.000,00 (trentanovemila/00) viene considerato come revenue massimo per il successivo affidamento che verrà, nel caso, disposto da parte di Explora nei confronti di quelle Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni che risponderanno all'Indagine di mercato presentando una manifestazione di interesse ritenuta valida e conveniente da parte di Explora medesima.

Il predetto importo sarà poi suddiviso in maniera proporzionale tra le varie Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni che risponderanno all'Indagine di mercato avviata da Explora, utilizzando come criterio di base per la selezione delle Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni, il numero di strutture ricettive indicate/garantite in possesso degli standard minimi descritti al punto 4.2. e al punto 4.3.

Le Confederazioni, Federazioni e/o Associazione selezionate potranno aggiudicarsi un corrispettivo, pari ad € 1.200,00 per ogni struttura ricettiva alberghiera indicata/proposta in possesso dei requisiti di cui ai punti 4.2 e 4.3, sino ad esaurimento del budget massimo di € 39.000,00 (trentanovemila/00) a disposizione per l'eventuale successivo affidamento complessivo del Servizio.

4.8 Qualora il numero complessivo di strutture ricettive indicate dalle singole Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni che parteciperanno all'Indagine di mercato giunga a superare l'importo massimo complessivo di € 39.000,00 (trentanovemila/00) a disposizione per l'eventuale successivo affidamento del Servizio, Explora si riserva di effettuare una selezione delle strutture ricettive indicate dalle singole Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni sulla base:

(i) degli standard minimi dichiarati in possesso delle strutture indicate di cui ai punti 4.2 e 4.3 e, nella specie, in ordine di selezione:

1. qualificazione di categoria posseduta (eccedente le 3 stelle);
2. numero di camere in dotazione (eccedenti le 60 minime prescritte);
3. zona di localizzazione della struttura nel territorio lombardo con l'obiettivo di garantire una copertura omogenea del territorio lombardo;

nonché

(ii) delle eventuali soluzioni migliorative di cui al punto 4.5 proposte dalla singola Confederazioni, Federazioni e/o Associazione, così da ricavare un numero complessivo di strutture ricettive indicate da tutte le Confederazioni, Federazioni e/o Associazioni che parteciperanno all'Indagine di mercato che non ecceda la base d'asta complessiva dell'eventuale successivo affidamento.

4.9 La durata del Servizio in oggetto è quantificata in 12 (dodici) mesi dalla eventuale stipula del Contratto con la Confederazione, la Federazione e/o l'Associazione di imprese e/o imprenditori del settore turistico-ricettivo.